



Relatório de Monitoramento da Implementação e Cumprimento da Lei Estadual n.º 15.175/2012

Período de 1.º de Janeiro a 31 de dezembro de 2022

**FORTALEZA
2023**



EXPEDIENTE

Direção Superior: Roberto Bassan Peixoto

Ouvidor: Carlos Eduardo Nunes de Sena

1. INTRODUÇÃO

O Sistema Socioeducativo do Estado do Ceará, no ano de 2015 e início do ano de 2016, passou por um período de crise e, a partir do ano de 2016, vem passando por uma série de ações destinadas ao reordenamento do referido Sistema, com vistas a implantar em nosso Estado um novo modelo de gestão, com foco em resultados.

Assim, para alcançar esse desiderato, o Executivo Estadual adotou uma série de medidas destinadas a sanar as situações de instabilidade do Sistema, bem como prover os meios necessários para alavancar os programas, projetos e ações desenvolvidas no âmbito do Sistema Estadual de Atendimento Socioeducativo, visando oferecer ao adolescente um serviço digno e de qualidade, possibilitando sua ressocialização.

Como marco inicial desse processo de mudança, no mês de junho de 2016 foi sancionada a Lei n.º 16.040, de 28 de junho de 2016, que criou a Superintendência do Sistema Estadual de Atendimento Socioeducativo (SEAS), órgão integrante da Administração Direta do Poder Executivo Estadual, dotado de autonomia administrativa e orçamentária.

A SEAS foi criada com a importante missão de coordenar a gestão e a execução da política de atendimento socioeducativo no Estado do Ceará, em conformidade com as diretrizes do Sistema Nacional de Atendimento Socioeducativo (SINASE), e um pilar fundamental desse processo é sua Ouvidoria, que se configura como um canal de acesso importante para a população de alguma maneira envolvida com o sistema socioeducativo, bem como o objetivo principal da gestão que é um tratamento digno e humanizado possibilitando a ressocialização dos adolescentes em conflito com a Lei.

No primeiro ano desde sua criação, a Ouvidoria da SEAS, sobretudo nos primeiros meses, talvez, por resquícios das inadequações de condutas e procedimentos do Sistema Socioeducativo do modelo anterior, recebeu, em sua maioria, denúncias e reclamações no que se refere a condutas inadequadas previstas no ECA e no SINASE.

Entretanto, o que se depreendeu atualmente foi a mudança no ano de 2017 e 2018, da natureza das manifestações, o que se mostra de forma positiva com a imposição da gestão específica e direcionada da SEAS nos pontos mais importantes e preocupantes do referido Sistema, ou seja, as denúncias de violações de direitos humanos que ocorriam



de forma mais acentuada no princípio, reduziram drasticamente, o que é bastante positivo para o que a Seas se propõe.

A SEAS, de agosto a setembro do ano de 2017, realizou uma Seleção Temporária prevista no Edital n.º 001 – SEAS/SEPLAG, para os cargos de socioeducador, assistente social, pedagogo e psicólogo, mudando a forma de contratação que anteriormente era feita através de Organizações não Governamentais para o modelo atual de contratação direta pelo Estado. Essa mudança, em via de consequência, acarretou muitas dúvidas nos candidatos e nos antigos colaboradores, o que gerou algumas inconsistências e atrasos nos pagamentos de alguns colaboradores, no ano de 2018 ocorreu a renovação dos referidos contratos o que gerou também diversas manifestações referentes ao fato supramencionado.

Já nos anos de 2019/2020, pelo número e natureza das manifestações percebemos uma clara evolução da gestão com a compilação de dados dos jovens e sistematização e tratamento e finalizações dos processos de seleção temporária.

Em 2021, houve redução das manifestações, entretanto com o advento de nova seleção houve um período de pequena instabilidade no sistema. Já no ano de 2022, o que se observou foi a continuidade nas demandas, sem grandes alterações.

2. PROVIDÊNCIAS QUANTO ÀS RECOMENDAÇÕES DO RELATÓRIO DE MONITORAMENTO DO ANO ANTERIOR

No caso da Superintendência do Sistema Estadual de Atendimento Socioeducativo – SEAS, tendo em vista sua criação recente, através da Lei nº 16.040 de 28/06/2016, o parâmetro anterior do ano de 2016 foi muito pequeno e por um período muito curto para realizar o comparativo desse tópico com o ano de 2017, entretanto em relação ao ano de 2017 para o ano de 2018, percebemos um aumento de 24 (vinte e quatro) para 63 (sessenta e três) manifestações, principalmente com a realização da Seleção Temporária no ano de 2017 e suas convocações de candidatos classificados, as renovações dos contratos em 2018 referente a supracitada seleção, bem como, os projetos e atividades desenvolvidos pela Seas ao longo dos quase três anos de criação, como será demonstrado ao longo do presente Relatório.

A Seas realizou o Chamamento Interno nº 011/2021 - SEAS no qual selecionou um Ouvidor e cinco servidores para o setor de Controle Interno com o objetivo de que esses servidores estruturarem os referidos setores.

Especificamente no que se refere à otimização do tempo de resposta das manifestações foi redesenhado pela Ouvidoria e Coordenação de Planejamento um fluxo de resposta as manifestações e compartilhado com as áreas internas da Seas, visando repostas mais rápidas dos setores demandados e via de consequência das respostas na Plataforma Ceará Transparente.

No ano de 2019 houve 40 (quarenta) manifestações e no ano de 2020 houve 34 (trinta e quatro) e em 2021 houve 58 (cinquenta e oito) manifestações e um recurso, em 2022 foram 61 manifestações onde, como dito anteriormente, percebemos uma clara evolução da gestão com compilação de dados dos adolescentes, sistematização dos mesmos e finalização do processo de seleção temporária para realização de concurso público para provimento de cargos efetivos.

3. ANÁLISE DAS SOLICITAÇÕES DE INFORMAÇÕES DO PERÍODO

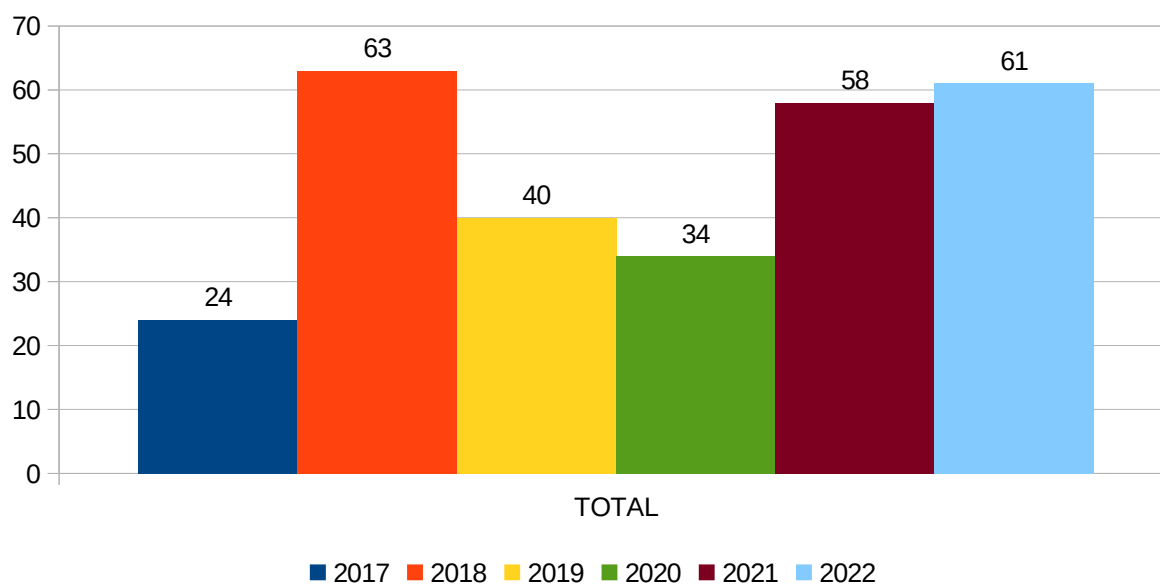
Houve 24 (vinte e quatro) demandas no ano de 2017, sendo 22 (vinte e duas) atendidas como *informação pessoal e transparência ativa*, e 02 (duas) solicitações indeferidas. No ano de 2018 foram 63 (sessenta e três) no total, sendo: 37 (trinta e sete) com Atendida (informação pessoal); 01 (uma) atendida parcialmente; 02 (duas) não atendidas e 23 (vinte e três) finalizadas pela Central, em 2019 houve 40 (quarenta) manifestações e em 2020 houve 34 (trinta e quatro) todas atendidas a informação pessoal em 2021 houve 58 (cinquenta e oito) manifestações atendidas. Já em 2022 foram 61 (sessenta e uma) manifestações.

SOLICITAÇÕES	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Informação pessoal e transparência ativa	22	37	21	34	58	55
Transparência passiva	0	0	0	0	0	1
Solicitações indeferidas / não atendidas	2	2	0	0	0	0
Atendida parcialmente	0	1	2	0	0	0
Finalizadas pela Central	0	23	17	34	58	5
TOTAL	24	63	40	34	58	61

Considerando todos os dados apresentados no quadro acima, para melhor apreciação dos resultados obtidos, foram acostados dois gráficos distintos, no qual o primeiro representa a evolução do total de solicitações realizadas entre os anos de 2017 a 2022, a seguir demonstrado.

SOLICITAÇÕES	2017	2018	2019	2020	2021	2022
TOTAL	24	63	40	34	58	61

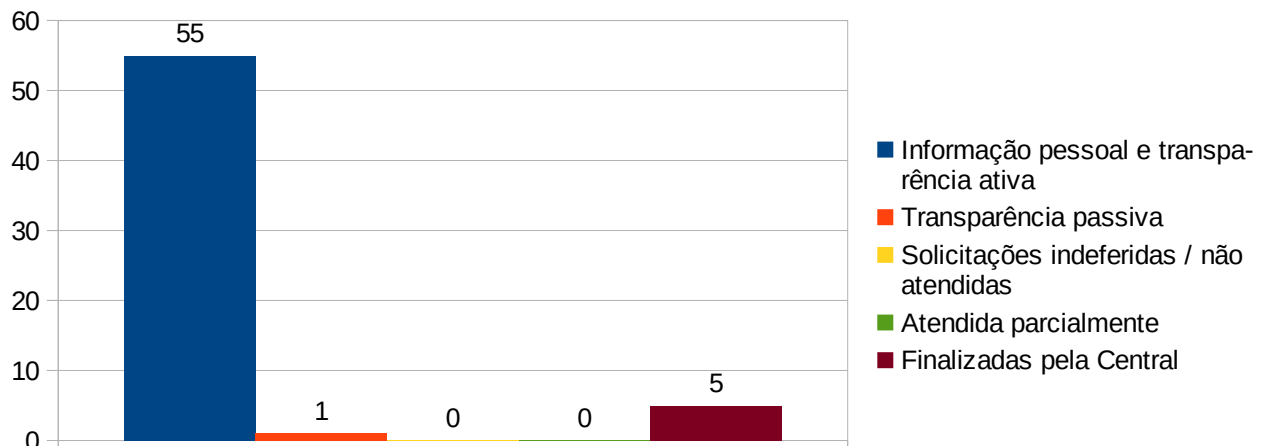
Total de Solicitações - 2017 a 2022



O segundo gráfico representa o total de demandas atendidas no ano de 2022, por temática, com base nas informações apresentadas a seguir:

SOLICITAÇÕES	2022
Informação pessoal e transparência ativa	55
Transparência passiva	1
Solicitações indeferidas / não atendidas	0
Atendida parcialmente	0
Finalizadas pela Central	5
TOTAL	61

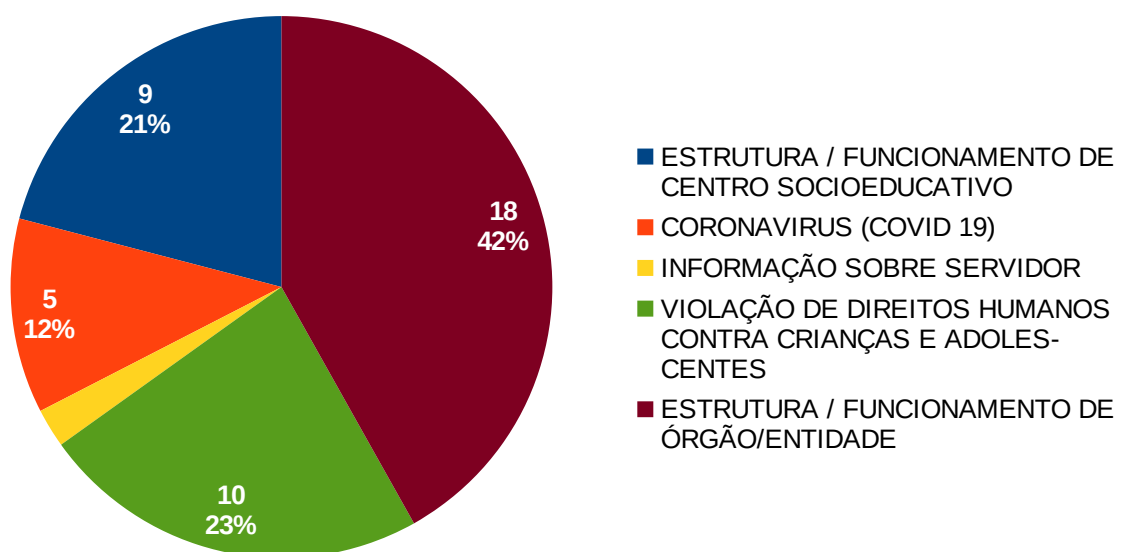
Demandas por temática – 2022



3.1. Houve 43 (quarenta e três) demandas no período analisado e os assuntos mais recorrentes foram:

ASSUNTO	QUANT.	%
ESTRUTURA / FUNCIONAMENTO DE CENTRO SOCIOEDUCATIVO	09	14,75%
CORONAVIRUS (COVID 19)	05	8,19%
INFORMAÇÃO SOBRE SERVIDOR	01	1,63%
VIOLAÇÃO DE DIREITOS HUMANOS CONTRA CRIANÇAS E ADOLESCENTES	10	16,39%
ESTRUTURA / FUNCIONAMENTO DE ÓRGÃO/ENTIDADE	18	29,50
TOTAL	43	100,00%

Gráfico – Principais assuntos pesquisados:



3.2. Os meios de entrada utilizados no período analisado foram:

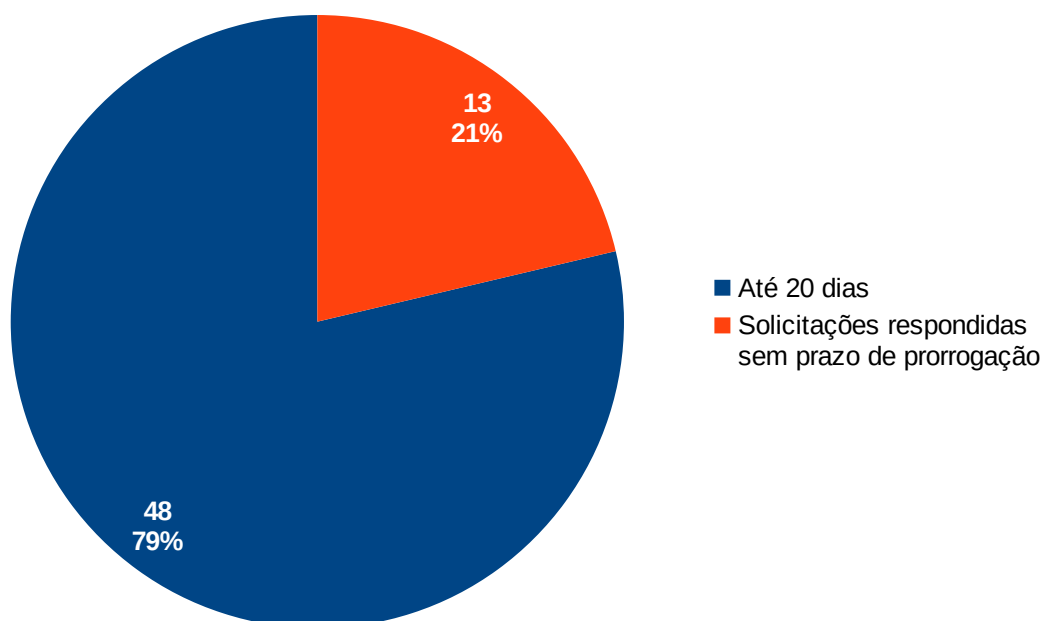
MEIO DE ENTRADA	QTDE	%
Internet	61	100,00%

3.3. Tempo de resposta

No período analisado foram respondidas 61 (sessenta e uma) demandas, sendo: 58 (cinquenta e oito) respondidas, sendo tempo médio de resposta de 15 (quinze) dias, com resolubilidade de 78,26%.

TEMPO DE RESPOSTA	QTDE
Até 20 dias	48
Solicitações respondidas sem prazo de prorrogação	13

Gráfico – Tempo de resposta:



3.4. Pesquisa de satisfação.

A pesquisa de satisfação gerou os seguintes dados:

a) De modo geral qual sua satisfação com o Serviço de Ouvidoria neste atendimento?
 Resposta: 5



b) Com o tempo de retorno da resposta?

Resposta: 4,17

c) Com o canal utilizado para o registro de sua manifestação?

Resposta: 4,5

d) Com a qualidade da resposta apresentada?

Resposta 4,33

e) Antes de realizar esta manifestação, você achava que a qualidade do serviço de Ouvidoria era:

Resposta: 4,17

f) Agora você avalia que o serviço realizado pela Ouvidoria foi?

Resposta: 4,33

Expectativa do Cidadão:

Antes de realizar esta manifestação, você achava que a qualidade do Serviço de Informação ao Cidadão era:

Resposta: 4,17

Agora você avalia que o serviço realizado pelo Serviço de Informação ao Cidadão foi:

Resposta: 4,33

Índice de Expectativa, 3,84%

Total de Pesquisas: 06

4. DIFICULDADES PARA IMPLEMENTAÇÃO DA LEI ESTADUAL N.º 15.175/2012

De maneira geral não houve dificuldades, entretanto, sugiro que seria mais razoável que o prazo inicial de 30 (trinta) dias prorrogáveis seja de 45 (quarenta e cinco) dias, tendo em vista a complexidade de algumas informações.

5. BENEFÍCIOS PERCEBIDOS PELA IMPLEMENTAÇÃO DA LEI ESTADUAL N.º. 15.175 DE 2012.

Com o advento da plataforma “Ceará Transparente”, ficou mais interativo e de fácil manuseio o sistema para compartilhamento de informações.



6. AÇÕES EMPREENDIDAS PELO ÓRGÃO OU ENTIDADE COM VISTAS A MELHORAR O PERFIL OU NÍVEL DAS TRANSPARÊNCIA ATIVA, EM VIRTUDE DAS INFORMAÇÕES SOLICITADAS

Informar as ações e medidas que foram adotadas a partir das Solicitações de Informações recorrentes, bem como evidências e elementos extraídos que demonstrem a necessidade de aperfeiçoamento das ferramentas disponíveis pelo órgão ou entidade para fins de transparência ativa.

Expor sobre as ações que foram articuladas junto às Unidades Administrativas, Tecnologia da Informação e Direção Superior do órgão para a divulgação de dados e informações na forma de disseminar a transparência ativa e para o correto cumprimento do disposto na LAI, a partir das demandas da sociedade, destacando quantitativos de consultas antes e depois da implementação da Lei, bem como o formato utilizado para as consultas e a tecnologia empreendida.

7. CLASSIFICAÇÃO DE DOCUMENTOS

Não informação classificada como sigilosa.

8. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Face ao exposto no presente relatório, a Ouvidoria da Superintendência do Sistema Estadual de Atendimento Socioeducativo – SEAS, vem buscando através das manifestações recebidas e pedidos de informação, colher dados acerca das situações ocorridas no âmbito do sistema socioeducativo com o objetivo de que a gestão tenha uma atuação mais eficiente em suas atribuições. Os números descritos nesse relatório demonstram uma franca evolução com a criação da SEAS, principalmente no que diz respeito ao tratamento digno aos adolescentes e a redução drástica das questões relacionadas a violação de direitos humanos.

Ressalte-se que o período de transição do modelo de gestão ainda vem causando manifestações relativas a condutas inadequadas de servidores em sua maioria, entretanto, vem se buscando mitigar esses pontos para que se tenha um sistema socioeducativo que realmente cumpra sua função social.



9. SUGESTÕES E RECOMENDAÇÕES

Esta Ouvidoria, a título de recomendação, não obstante ao contingenciamento financeiro do Estado, sugere a possibilidade de criação de gratificações para servidores já possuidores de funções de confiança, com o objetivo de incentivá-los a atuarem junto as Ouvidorias e, desta forma, incrementar as mesmas no âmbito de seus Órgãos.

Fortaleza, 25 de fevereiro de 2023.

Carlos Eduardo Nunes de Sena
Ouvidor/SEAS

Atesto para os devidos fins de direito, ter tomado conhecimento das providências a serem adotadas para o atendimento das sugestões ou recomendações apresentadas pela Ouvidoria Setorial, e o devido encaminhamento a todas as áreas da instituição (comitê executivo/gestor).

Roberto Bassan Peixoto
Superintendente/SEAS